MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE GESTION DE JUICIOS MANTIS

Contenido

Contenido

1. INTRODUCCIÓN

Este manual cubre los aspectos generales de manejo del sistema "Mantis", de gestión de juicios. Este sistema permite llevar un registro detallado de los pasos necesarios para solucionar los juicios presentados a los Clientes del BGR, con la finalidad de llevar un registro histórico de dichos juicios, mejorar la gestión y su almacenamiento.

El sistema ha sido configurado para su utilización con los abogados de las causas externos al banco. Para esto se han creado los debidos accesos al sistema para dichos usuarios.

Para usar el sistema Mantis, deberá estar conectado al Internet, ya sea desde el banco u otra localidad.

El sistema permite el ingreso de varias personas a la vez para la gestión de juicios. Cada una de ellas puede participar en la apertura, manejo y solución de juicios. El sistema utiliza el correo electrónico para realizar notificaciones de asignación, cambios o soluciones que se presenten a un juicio. De esta forma si usted está involucrado en un proceso de solución de un juicio, será notificado vía correo electrónico del mismo.

2. INGRESO AL SISTEMA

Para ingresar al sistema, ingrese desde cualquier navegador a la dirección:

http://www.sisconleg.com

Se le desplegará una página como la siguiente:





Esta pantalla muestra los siguientes links:

- Gestión de Juicios
- Gastos Judiciales
- Reportes Generales
- Reportes de Gastos Judiciales
- Manual de Usuario
- Permisos de Usuarios

El primer link le llevará al sistema de gestión de juicios Mantis, a una pantalla similar a la siguiente:





En esta pantalla deberá ingresar su nombre de usuario y contraseña. Si no conoce su contraseña, o se ha olvidado de la misma, puede usar el link "Olvidó su contraseña", y el sistema le enviará un link a su correo electrónico registrado para que pueda cambiar su contraseña.

Las pantallas de Gastos judiciales y Reportes serán detalladas más adelante en este manual.

3. GESTIÓN DE JUICIOS

Una vez que haya ingresado al sistema de gestión, se desplegará una pantalla como la siguiente:



En esta pantalla se despliegan las noticias que se necesite reportar a los usuarios del sistema. Puede acceder en cualquier momento haciendo clic en el link "Comunicaciones".

Provincia: se muestra en la parte superior derecha, como una lista desplegable que lee Todas las Provincias. Desde aquí se pueden filtrar los juicios que corresponden a cada provincia, en donde el banco tiene agencias. Para seleccionar una Provincia, selecciónela desde la lista desplegable.

El sistema cuenta con un menú principal de trabajo. Este menú puede variar de acuerdo al tipo de usuario que usted es.

Los ítems del menú que están disponibles son los siguientes:

Comunicaciones | Mis Juicios | Ver Juicio | Nuevo Juicio | Estadísticas | Documentos | Administración | Editar Comunicaciones | Mi Cuenta | Cerrar Sesión   Juicio #   Ir a Juicio

Comunicaciones: Abre la ventana de noticias

Mis Juicios: muestra un resumen de los juicios asociados con la persona que ha ingresado al sistema. Esta vista se muestra diferente para cada usuario.

Ver Juicios: Esta pantalla muestra la lista de todos los juicios existentes. Desde aquí se pueden realizar filtros a la información contenida en cada uno de los juicios.

Nuevo Juicio: Esta pantalla muestra un formulario para ingreso de un nuevo juicio en el sistema. Ya que los juicios se dividen por provincia, usted deberá manualmente seleccionar la provincia a la que pertenece el juicio que está ingresando.

Estadísticas: Esta función provee reportes estadísticos básicos del sistema. Está disponible sólo para managers y administradores del sistema. Se detalla más adelante en este manual en el capítulo Reportes.

Documentos: Desde aquí podrá revisar la documentación archivada en el sistema, aplicable a las agencias del banco. Adicionalmente está disponible una copia digital de este manual.

Administración: Desde aquí se puede configurar el sistema. Está disponible parcialmente para los managers y completamente para los administradores del sistema. En esta guía sólo se tratará la parte modificable por los managers.

Editar Comunicaciones: desde aquí se editan las noticias que luego se despliegan en la pantalla “Comunicaciones”. Está disponible para Managers y Administradores del sistema.

Mi Cuenta: Desde aquí puede cambiar los datos de su cuenta, realizar un cambio de contraseña, entre otros.

Cerrar Sesión: Este link permite salir del sistema.

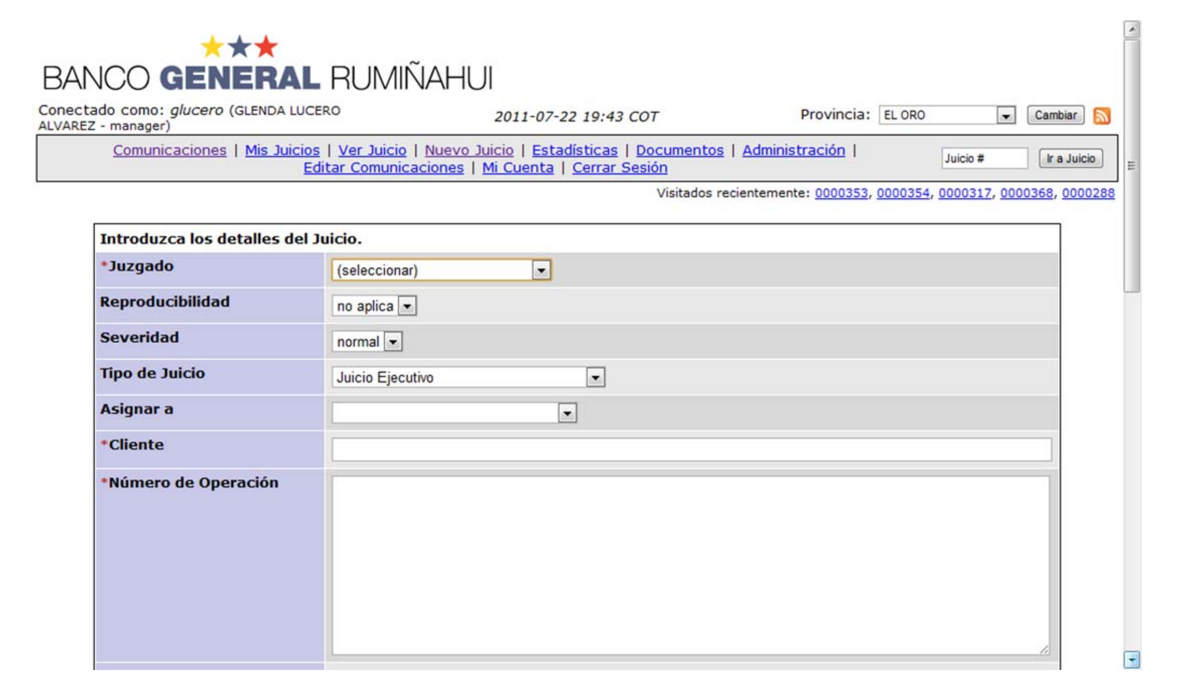
a) APERTURA DE JUICIOS

Para abrir un juicio, primero debe seleccionar la provincia a la que éste pertenece, selecciónela desde la lista desplegable localizada en la parte superior derecha.

Posteriormente haga clic en “Nuevo Juicio”. Si usted no ha seleccionado la provincia, el sistema le solicitará lo haga.

Si usted realizó efectivamente la selección de la provincia, se desplegará un formulario para la apertura del juicio. Deberá llenar los datos solicitados. Los campos obligatorios muestran un

asterisco rojo (*). Si usted no llena alguno de estos campos, recibirá una advertencia del sistema y le solicitará hacer los cambios necesarios.



Una vez que haya terminado de ingresar todos los datos, haga clic en Enviar Juicio. Si los datos han sido ingresados correctamente, se desplegará una ventana indicando que el juicio fue creado exitosamente, y adicionalmente mostrará el número del juicio recién creado.

Esta pantalla está al aire un par de segundos, antes de redirigirse automáticamente a la pantalla de vista de juicios, detallada más adelante.

Para editar un juicio ya ingresado, tiene varias formas de hacerlo:

Ingresando el número de incidente en el recuadro de texto situado a la derecha del menú de navegación del sistema. Luego de ingresar el número de incidente, haga clic en el botón "Ir a Juicio".

Haciendo clic en el número de incidente desde las pantallas Mis Juicios o ver juicios.

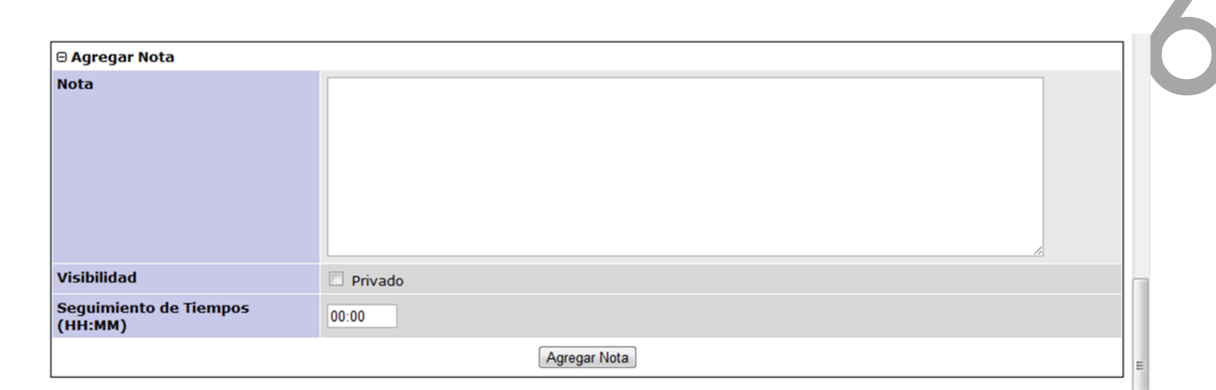
Haciendo clic en el enlace de visitas recientes que se muestra en las ventanas antes mencionadas, en la parte derecha, abajo del menú superior del sistema.

Al abrir un juicio para su edición, usted podrá ingresar notas adicionales, adjuntar documentos, reasignar el juicio a alguna otra persona, cambiar los estados del juicio, etc. Estos temas serán tratados más adelante en este manual.

b) NOTAS

Las notas son una parte fundamental del desarrollo de la solución en un juicio. Mantis le permite ingresar un indefinido número de notas en el sistema, de forma que se puede documentar la solución al juicio.

Para agregar una nota al juicio, abra la ventana de edición del mismo, busque la sección "Agregar Nota", donde se le presentará un campo para el ingreso de la nota:



Una vez que escriba la nota, puede ingresar el tiempo que ha tardado en el desarrollo de la nota (o los trabajos conexos), como parte de la solución del juicio, esto permitirá hacer un seguimiento de tiempos reales de solución del juicio.

Si pueden incluir notas en un juicio en cualquier momento, incluso si éste tiene ya el status de cerrado.

Las notas ya ingresadas, se graban en la sección Notas (también detallado en el gráfico anterior), y muestran el usuario que generó la nota, la fecha y hora a las que la generó, el detalle de la nota, y el tiempo de esa nota, si hubiere.

c) MONITORIZACIÓN

La monitorización de un juicio es una función del sistema que funciona para cada juicio, que permite enviar un detalle de todo lo que ocurre a los usuarios que se encuentren suscritos. De esta forma, aunque los usuarios no estén dentro de la línea de solución del juicio, se mantendrán informados de todo lo que suceda. Esto es ideal para llevar seguimiento de un juicio especial o del que se tenga interés.

Mientras edita un juicio, usted puede seleccionar la Monitorización del juicio haciendo clic en el botón "Monitorizar". Si desea incluir a varios usuarios, puede hacerlo desde la sección "Usuarios monitorizando este juicio"

d) RECORDATORIOS

El sistema Mantis permite enviar recordatorios inmediatos a otros usuarios del sistema, esto puede hacerlo haciendo clic en el link "Enviar un recordatorio", que aparece en la parte superior del detalle del juicio, cuando éste se está editando. Al hacer clic en el link, aparecerá la ventana:

Aquí puede escribir el mensaje y seleccionar los usuarios a los que desea enviarla.

Al usar esta función, los usuarios a los que usted haya notificado, serán agregados automáticamente a la monitorización de este juicio.

e) ARCHIVOS ADJUNTOS

Mantis le permite manejar archivos adjuntos en cada uno de los juicios que se manejan en el sistema. Esto es muy útil cuando la resolución de un juicio conlleva el manejo de documentación propia del juicio, o que frecuentemente debe ser revisada, como cláusulas legales, términos de contratos, etc.

En caso de que la documentación aplique al cliente y no sólo al juicio, y usted considere que ese documento puede servir a futuro en juicios posteriores, puede guardar los archivos en la

documentación del cliente, lo cual es accesible desde el link Documentos del menú principal del programa. Esta funcionalidad se explicará más adelante en este manual.

Como adjuntos de juicio, se pueden incluir fotografías (GIF, PNG, JPG) y documentos (TXT, DOC, XLS, PDF).

Usted podrá revisar los archivos adjunto, y adicionalmente incluir nuevos desde la pantalla de edición del juicio:

Cuando los adjuntos son archivos de imagen, una vista previa del mismo se puede apreciar. Cuando son documentos, existe un link disponible para descargar el archivo.

Para subir un nuevo archivo, desde la sección Subir Archivo, seleccione el archivo a cargar, luego haga clic en el botón “Subir archivo”.

También puede quitar adjuntos haciendo clic en el link eliminar, disponible donde se detalla cada archivo adjunto.

f) ASIGNACIÓN

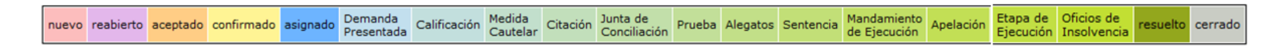
La asignación de juicios es un proceso fundamental en el proceso de solución, cuando se trabaja en equipo. Mantis le permite en cualquier momento de la vida del juicio, asignarlos a cualquier usuario del sistema, autorizado para la resolución de juicios. Dicho proceso se hace de la siguiente manera:

Desde la ventana de edición del juicio, ubique el menú del juicio, seleccione el usuario a quien desea asignar el juicio y presione el botón “Asignar A”.

g) CAMBIO DE ESTADO

Los estados del juicio son un indicador muy importante, porque permiten identificar rápidamente en qué estado del proceso judicial (estado de solución) se encuentran los juicios.

En un proceso MACRO, los procesos o juicios podrían identificarse como ABIERTOS y CERRADOS. Abiertos aquellos que no tienen aún solución, Cerrados como aquellos ya solucionados. Dado que la realidad operativa es mucho más compleja que abierto y cerrado, se han definido los siguientes estados en el proceso de solución de los juicios (etapas procesales):



Estos estados pueden cambiarse mientras se trabaja en el juicio. Ubíquese en el menú superior del juicio, luego seleccione el estado al que desea cambiar el juicio, y haga clic en el botón “Cambiar estado a”.

El sistema le solicitará ingresar un detalle del cambio de estado en forma de nota. Por favor ingrese la información concerniente al cambio de estado del juicio, como una explicación de porqué se asigna el juicio, que pasos deben seguirse, que está pendiente de realizar, etc.

En el caso de cambiar el estado del juicio a solucionado, adicionalmente de solicitar ingresar una nota de solución, el sistema solicitará el ingreso de información requerida al solucionarse el juicio. Lo mismo sucede al cerrar el juicio, el sistema solicitará adicionalmente algunos datos requeridos para el cierre.

No cambie el estado del juicio directamente a cerrado, sin pasar por solucionado, ya que de esta manera no se registrarán todos los valores que se ingresan al cambiar al estado de solucionado, y que sirven para realizar mediciones estadísticas.

j) CLONAR JUICIOS

Esta es una función del sistema que permite duplicar el juicio en otro igual. Esto es útil cuando el mismo juicio se repite varias veces en otros similares. Esta función está disponible desde el menú del juicio en la pantalla de edición.

k) ETIQUETAS

El sistema permite agregar etiquetas a los juicios. Estas etiquetas pueden ser cualquier cosa, desde un recordatorio para organizar informalmente los juicios, hasta un sistema de clasificación de juicios adicional. Estas etiquetas pueden ir agregándose durante el uso del sistema por cualquier usuario. Se asemejan a notitas o post-it que se "adjuntan" a los juicios, y que adicionalmente pueden reutilizarse en otros juicios. Estas etiquetas pueden verse y editarse directamente desde pantalla de edición de juicios:

Para agregar etiquetas ya existentes en otros juicios, simplemente escójalo desde la lista disponible y adjúntela.

l) REVISIÓN DEL HISTORIAL

Todos los cambios que se hacen en un juicio, ya sea por ingreso de información, ingreso de notas, asignación a usuarios, cambios de estado, etc., quedan almacenados en un historial del juicio, que muestra en resumen los cambios que ha sufrido. Este historial no puede ser borrado y se mantiene permanentemente visible para todos los usuarios del sistema en la parte final del detalle del juicio.

m) MIS JUICIOS

Esta pantalla de visualización de juicios está disponible para todos los usuarios del sistema, haciendo clic en "Mis Juicios" desde el menú principal, y permite ver los juicios que tienen más relación con el usuario que realiza la consulta, de este modo, hay 6 vistas diferentes disponibles:

- Asignados a mí: Son los juicios que me han sido asignados
- Reportados por mí: Son los juicios que yo he abierto
- No asignados: Son los juicios que no están asignados a ningún usuario en el sistema
- Resueltos: Son los juicios recientemente solucionados.
- Modificados recientemente: Son los juicios que han sido recientemente modificados
- Monitorizados por mí: Son los juicios que yo estoy monitorizando

Cada uno de los juicios listados se presentará con un color correspondiente a su estado. Para acceder a la edición de los juicios, haga clic sobre el número de juicio.

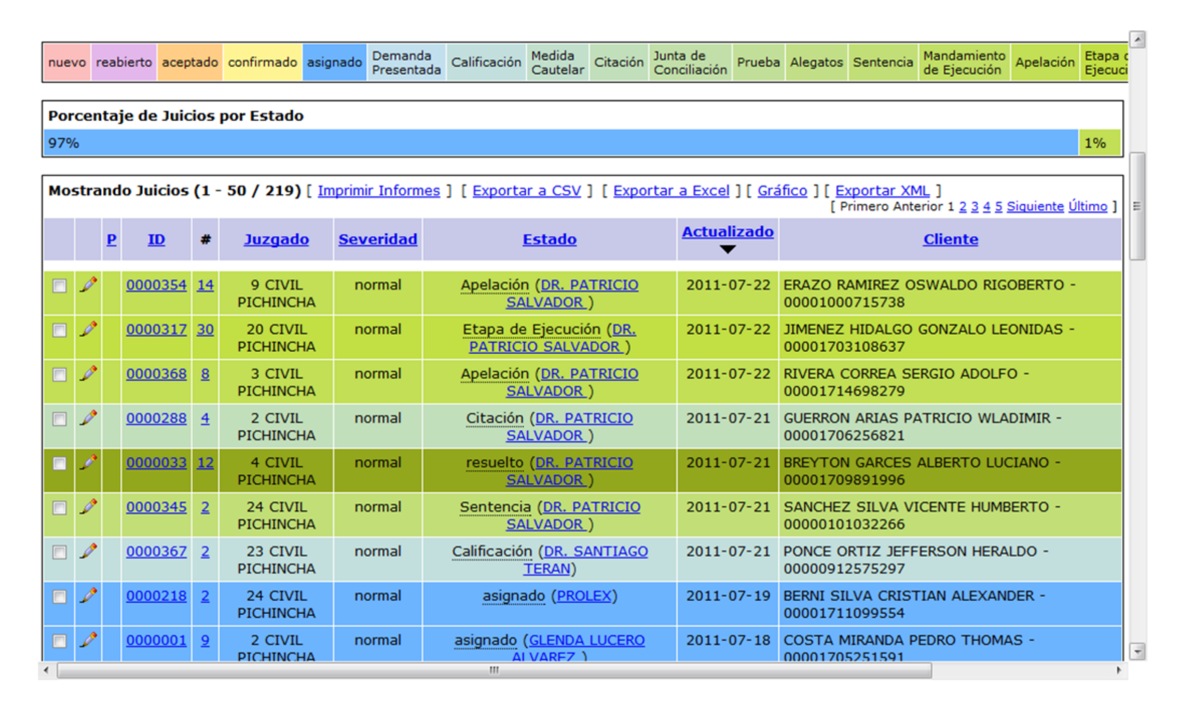
Adicionalmente, se presentarán los últimos juicios visitados en la parte superior derecha.

VER JUICIOS – USO DE FILTROS

Desde el menú principal de la aplicación, haga clic en el link "Ver Juicios". Se desplegará una pantalla que muestra en la parte superior todos los parámetros de filtro de juicios:



En la parte inferior saldrán los juicios que coincidan con los parámetros de búsqueda arriba utilizados, en lista, usando los colores de cada estado del juicio:



Los datos desplegados son: el juzgado enlazado al cliente (cuando se están revisando todos los clientes), caso contrario solo el juzgado, la severidad, el estado del juicio, la fecha de la última actualización, los datos del cliente del juicio.

Pueden modificarse los filtros, y por tanto las opciones de búsqueda de juicios, de tantos campos como se considere necesarios, es decir, de manera incluyente cada uno:

Una vez seleccionado el valor a filtrar, presione el botón Filtrar.

Adicionalmente puede también filtrar los juicios de acuerdo a palabras o partes de palabras incluidas en la descripción o notas del juicio. Esto le permitirá fácilmente buscar juicios que coincidan con sus parámetros de búsqueda más exigentes.

Igualmente, si usted filtra las provincias desde el campo de búsqueda superior, obtendrá resultados de sólo esa provincia.

Esta pantalla ofrece también la opción de guardar los filtros que utiliza, para poder utilizarlos en un futuro, sin necesidad de volver a seleccionar cada parámetro.

Al igual que desde la ventana "Mis Juicios", usted podrá acceder al detalle de cada juicio haciendo clic en el número del juicio.

DATOS PERSONALES Y PREFERENCIAS

Desde el menú de la aplicación, haga clic en "Mi cuenta", se desplegará lo siguiente:

Directamente desde esta pantalla puedo hacer un cambio de contraseña, o el nombre o el email asociado a mi cuenta. Una vez cambiados los datos asegúrese de hacer clic en el botón Actualizar Usuario.

Adicionalmente, podemos ver 2 ventanas: preferencias y administrar columnas.

Preferencias permite configurar las opciones especiales de uso y notificación que el usuario desea personalizar.

Si realiza algún cambio, asegúrese de hacer clic en Actualizar Preferencias.

Si desea regresar a las preferencias generales, es decir las predeterminadas para todos los usuarios en general, haga clic en el botón Reinicializar Preferencias.

La opción Administrar columnas, permite personalizar de igual forma el detalle de los datos en las pantallas de resumen de juicios (Mis Juicios, ver juicios, etc.)

Para cambiar estos valores, debe regirse por el nombre de la columna propuesto, que es el que sale de la base de datos.

Si desea regresar a las preferencias generales, es decir las predeterminadas para todos los usuarios en general, haga clic en el botón Reinicializar Configuración de Columnas.

5. DOCUMENTOS

Mantis a través de su administración de documentos, permite llevar una biblioteca para cada cliente. Se pueden adjuntar archivos fotográficos (GIF, PNG, JPG), así como documentos (DOC, XLS, TXT, PDF).

Seleccione Documentos desde el menú principal de la aplicación, desde donde obtendrá el siguiente submenú:

El link Documentación del Usuario, mostrará la versión electrónica del manual de uso del Mantis (este documento).

El link Documentación de la Provincia mostrará todos los documentos pertenecientes a la provincia en uso. Para cambiar el usuario, recuerde utilizar el campo de búsqueda localizado en la parte superior derecha.

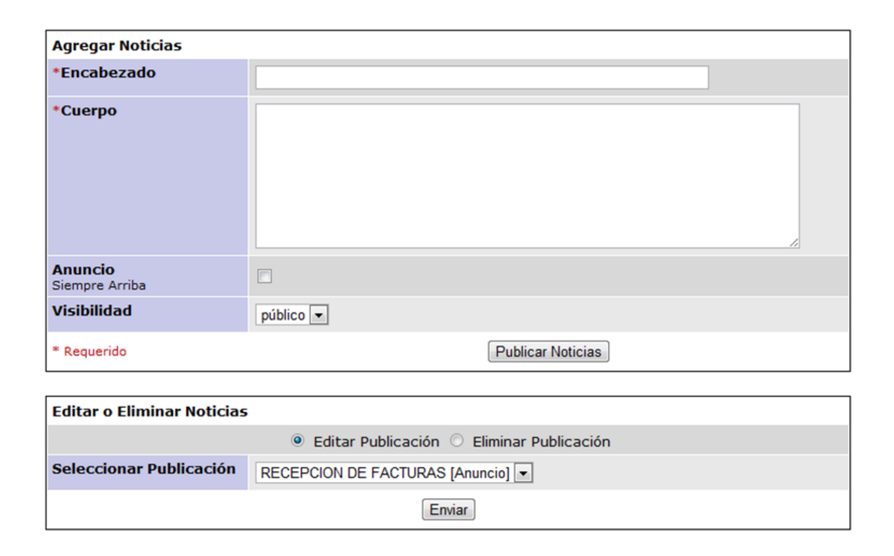
Para agregar nuevos archivos a la biblioteca del cliente, haga clic en Agregar Archivo. Asegúrese de que está trabajando en el usuario correcto.

Ingrese la información solicitada y el archivo adjunto.

6. COMUNICACIONES

En esta pantalla se despliegan las noticias que se necesite reportar a los usuarios del sistema. Puede acceder en cualquier momento haciendo clic en el link "Comunicaciones".

Para editar o crear noticias, debe tener permisos de manager o administrador del sistema. Un link que lee "Editar comunicaciones" estará disponible en el menú del Mantis. Al hacer clic accederá a una ventana como la siguiente:

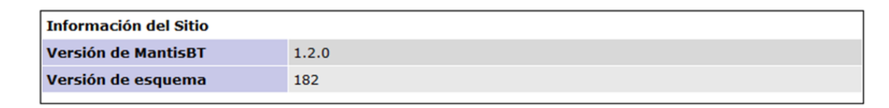


Se abrirá un formulario para ingreso de la nueva noticia, que solicitará el ingreso de los siguientes campos: encabezado, cuerpo, anuncio (para mantener la noticia siempre arriba).

Si desea editar o eliminar una noticia existente, deberá seleccionarla más abajo desde la sección que lee "Editar o Eliminar Noticias", y escoger entre las opciones Editar Publicación y Eliminar Publicación.

7. ADMINISTRACIÓN BÁSICA

Los usuarios del sistema que cuenten con perfil de manager, podrán realizar algunas tareas administrativas. Al hacer clic en el menú principal de la aplicación, se presentará el siguiente menú e información:



La información detalla la versión del Mantis utilizada y la versión de base de datos que se está utilizando.

Adicionalmente contarán con 2 links en el menú:

- Administrar usuarios: Permite editar, borrar y agregar nuevos usuarios al sistema. Se debe proveer el nombre completo, el nombre de usuario y el email del usuario en caso de agregar usuarios.
- Administrar Provincias: Permite agregar nuevas provincias, y sus campos relacionados.
- Administrar etiquetas: Permite crear, editar o borrar las etiquetas que se han agregado a los juicios en el sistema.

8. REPORTES

a) ESTADÍSTICAS DEL MANTIS

Para acceder a los reportes que presenta el Mantis, haga clic en el link "Estadísticas" del menú de la aplicación. Aquí se mostrará un resumen global de los juicios ingresados en el sistema.

En esta pantalla se muestran varias secciones de resultados estadísticos, incluyendo:

- Resumen por provincia y estado
- Por días abiertos
- Juicios más activos (de acuerdo a una puntuación automática del sistema, mientras más actividad se registre en el juicio, más puntos acumula)
- Mayor tiempo abierto
- Por Resolución
- Por juzgado
- Por tipo de juicio
- Por informador (la persona que abrió el juicio)
- Efectividad por Informador (otro sistema de puntos)
- Días calendario de apertura de juicios
- Estadísticas por desarrollador
- Estadísticas de Informador por Resolución
- Estadísticas de Desarrollador por Resolución

Este resumen puede también trabajar a nivel de provincia, y las estadísticas que muestra se obtienen por provincia, para hacerlo, asegúrese de cambiar la provincia desde el menú desplegable ubicado en la parte superior derecha.

b) REPORTES PERSONALIZADOS

Desde la pantalla de acceso, haga clic en el link correspondiente a Reportes. Aquí ingrese su nombre de usuario y contraseña (el mismo del sistema Mantis).

Una vez adentro, seleccione el reporte que desea ver, y realice los filtros correspondientes a cómo desea sus resultados. Si no realiza filtros, la información saldrá completa.

Las tablas y gráficos se actualizarán de acuerdo a los filtros aplicados.